

ช่องว่างทางดิจิทัลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

Digital Divide among Elderly Internet Users

ผศ. พ.ต.ท.หญิง ดร. ศิริวรรณ อนันต์โท

สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ถนนแจ้งวัฒนะ ต.บางพูด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120

โทร: 081-822-1695

E-mail: s_anantho@yahoo.com

บทคัดย่อ

ในขณะที่จำนวนผู้สูงอายุและจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกำลังเพิ่มขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง แต่ผู้สูงอายุที่ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตกลับมีจำนวนน้อยมาก การเข้าถึงเทคโนโลยีไม่ใช่ปัญหาหลักของ “ช่องว่างทางดิจิทัล” ในกลุ่มผู้สูงอายุ แต่เป็นการขาดความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์และแรงจูงใจมากกว่า ดังนั้น การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้และการนำเสนอเนื้อหาข้อมูลข่าวสารและบริการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุจึงเป็นเรื่องสำคัญ วิธีการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุจะต้องแตกต่างจากเด็ก การสอนผู้สูงอายุ ควรเป็นการผสมผสานระหว่างการเรียน การให้ข้อมูล การสื่อสารในโลกแห่งความจริงและโลกเสมือน ผสมผสานด้วยความสนุกสนานและความบันเทิง ซึ่งวิธีการนี้สามารถนำไปใช้ได้กับกลุ่มผู้สูงอายุทุกระดับสังคมและเศรษฐกิจ เพื่อช่วยกันลด “ช่องว่างทางดิจิทัล” และช่วยส่งเสริมให้ท่านสามารถพึ่งพาตนเองได้มากขึ้นและดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ

Abstract

The population of elderly people and the use of computers and the Internet are both growing at extraordinary rates. However, the elderly are currently among the lowest users of computers and the Internet. Today the major barrier to the elderly Internet usage is not technology accessibility, but their lack of computer literacy and

motivation. Therefore it is important to create learning activities and provide information and services suitable for the elderly users. Teaching technology to the elderly should be a mix of education and information, virtual communication and real contact, entertainment and fun. These methods might be applicable in all socioeconomic groups of elderly people, in order to bridge the “digital divide,” empower the elderly to live independently and maintain a good quality of their lives.

1. บทนำ

แนวคิดเกี่ยวกับ “ช่องว่างทางดิจิทัล” หรือ “Digital Divide” เป็นเรื่องที่ค่อนข้างซับซ้อน เนื่องจากเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีของมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่ง ในช่วงแรกนั้น แนวคิดเกี่ยวกับ “ช่องว่างทางดิจิทัล” มีความหมายถึง การเข้าถึงคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เช่น อินเทอร์เน็ต เนื่องจากในระยะแรกนั้น คอมพิวเตอร์เป็นเทคโนโลยีที่มีราคาสูง เป็นเหตุให้เกิดช่องว่างระหว่างคนที่มีความสามารถและไม่มีความสามารถในการซื้อหามาใช้ได้ รวมทั้งคนที่มีความสามารถและไม่มีความสามารถใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ได้

ปัจจุบันนี้ เครื่องคอมพิวเตอร์มีราคาถูกลงมาก ทำให้คนทั่วไปสามารถซื้อหามาใช้ได้มากขึ้น และหลายประเทศก็ได้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สาธารณะมาให้ประชาชนได้ใช้กันมากขึ้น เช่นการสร้างศูนย์คอมพิวเตอร์ประจำชุมชน (telecenter) ดังนั้น ความหมายของ “ช่องว่างทางดิจิทัล” จึงแปรเปลี่ยนไปจากเดิม คือแทนที่จะมุ่งไปที่การเข้าถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก็กลายเป็นว่าช่องว่างนั้นรวมเอาความรู้ในการใช้เทคโนโลยี และความสามารถในการใช้จ่ายเพื่อใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีด้วย นั่นคือ รวมเอาปัจจัยทั้งด้านเทคโนโลยีและเงินทุนในการที่จะช่วยให้คนสามารถใช้ศักยภาพของเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างเต็มที่ได้ ปัจจุบันนี้ เทคโนโลยีบรอดแบนด์มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ง่าย และสามารถใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้นจากข้อมูลหลากหลายประเภท “ช่องว่างทางดิจิทัล” จึงกินความหมายไปถึงความเหลื่อมล้ำของการใช้เทคโนโลยีบรอดแบนด์ด้วย เพราะผู้ที่สามารถ “ซื้อ” หรือ “มี” เทคโนโลยีบรอดแบนด์ใช้ ย่อมจะได้เปรียบผู้ที่ไม่มี ซึ่งความสามารถนี้ก็เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจ่ายค่าบริการหรือปัจจัยทางเศรษฐกิจนั่นเอง”

2. ปัจจัยที่มีผลต่อ “ช่องว่างทางดิจิทัล”

มีการศึกษาจำนวนมากเกี่ยวกับสาเหตุแห่งการเกิด “ช่องว่างทางดิจิทัล” เช่น งานของ Roycroft และ Anantho (2003) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อ “ช่องว่างทางดิจิทัล” ในแอฟริกาขณะนั้นคือ

1. ปัจจัยตามดัชนีการพัฒนามนุษย์ของสหประชาชาติ (United Nation's Human Development Index (HDI) อันได้แก่ จำนวนอายุเฉลี่ยของประชากร อัตราการรู้หนังสือ อัตราส่วนการเข้าเรียนในระดับประถม มัธยม และมหาวิทยาลัย และรายได้ต่อหัวของประชากร กล่าวโดยสรุปก็คือปัจจัยด้านระดับการศึกษาและเศรษฐกิจนั่นเอง
2. ปริมาณของแบนด์วิธ (bandwidth) ถ้ามีอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงหรือ bandwidth มาก คนก็จะใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น
3. การใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางการของประเทศ มีผลบวกกับการเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ตของประชากรในประเทศในแอฟริกา เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักที่ในอินเทอร์เน็ต ถ้าคนในชาติรู้ภาษาอังกฤษกันมาก พวกเขา ก็จะเห็นคุณค่าของการใช้อินเทอร์เน็ตกันมากกว่า
4. การผูกขาดในตลาดผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีผลลบกับระดับการสมัครเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ต เพราะการผูกขาดอาจส่งผลให้ค่าบริการสูงหรือทำให้การบริการขาดความหลากหลาย ความสำเร็จของการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศที่พัฒนาแล้วโดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกาเกิดขึ้นได้เพราะมีการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต จึงส่งผลให้มีการริเริ่มการบริการรูปแบบใหม่ๆ ซึ่งเป็นการดึงดูดผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้

การศึกษาเกี่ยวกับ “ช่องว่างทางดิจิทัล” ในระยะแรกๆ นั้น ปัจจัยหลักที่มีการกล่าวถึงกันมากคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความยากจน ปัจจุบันนี้ ผู้หญิงที่ใช้อินเทอร์เน็ตมีจำนวนแซงหน้าเพศชายไปแล้ว ส่วนปัญหาด้านการศึกษาและความยากจนก็ยังคงเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาทุกด้านโดยตลอด แต่รัฐบาลของทุกประเทศรวมทั้งประเทศไทยเองก็ได้พยายามจัดหาเทคโนโลยีและอุปกรณ์ และการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อให้ประชาชนที่ยากจนมีโอกาสได้ใช้อินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น ส่วนปัจจัยที่สำคัญที่ดูเหมือนจะถูกมองข้ามมาตลอดคือ “อายุ” ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนั่นเอง จากการที่ USC Annenberg (2009) ทำการศึกษาผู้ใช้อินเทอร์เน็ตใน 13 ประเทศจากภูมิภาคต่างๆ ของโลก รายงานผลการศึกษาที่เผยแพร่เมื่อ พ.ศ. 2552 ยังพบว่าการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์โดยตรงกับอายุ เพราะผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมักเป็นคนวัยหนุ่มสาว ส่วนใหญ่จะมีอายุต่ำกว่า 24 ปี ส่วนกลุ่มอายุที่มีอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตต่ำมากที่สุดได้แก่กลุ่มผู้ที่มีอายุเกินกว่า 65 ปี

3. “ช่องว่างทางดิจิทัล” ในกลุ่มผู้สูงอายุ

ปัจจุบันนี้ พลเมืองโลกที่ใช้อินเทอร์เน็ตมีจำนวนประมาณ 1,596 พันล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 23.8 และคาดว่าจะมีจำนวนเกิน 1,900 พันล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 30 ของ พลเมืองโลกภายในปี พ.ศ. 2569 ซึ่งผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นคนที่อยู่ในวัยหนุ่มสาวตั้งที่ กล่าวมาแล้วข้างต้น ปรากฏการณ์นี้กำลังสวนทางกับสภาพความเป็นจริงที่ว่า โลกกำลังย่างเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยมีการคาดการณ์ว่ากลางศตวรรษนี้ พลเมืองโลกที่มีอายุมากกว่า 65 ปีจะมีจำนวนถึงร้อยละ 15 สำหรับประเทศไทยนั้น ในปี พ.ศ. 2568 ประเทศไทยน่าจะมีผู้สูงอายุเป็นจำนวนถึงร้อยละ 32.2 ที่เดียว ดังนั้น ผู้สูงอายุจึงกำลังจะกลายเป็นพลเมืองกลุ่มใหญ่ของโลก และของประเทศไทย ซึ่งหมายความว่าอัตราการพึ่งพิงของผู้สูงอายุต่อคนวัยแรงงานจะเพิ่มสูงขึ้นเป็นเงาตามตัว ดังนั้น ผู้สูงอายุจึงควรมีโอกาสเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น เช่น ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนและครอบครัว การทำธุรกรรมต่างๆ การแสวงหาความรู้ ความบันเทิง และการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งจะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพและพึ่งพาตนเองได้มากขึ้น ซึ่งจะทำให้เป็นภาระแก่สังคมน้อยลง

การสำรวจของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติเมื่อปี พ.ศ. 2551 พบว่าประเทศไทยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประมาณ 13.4 ล้านคน หรือร้อยละ 20.5 ของประชากรทั้งประเทศ แต่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 50-59 ปี เพียงร้อยละ 5.2 และผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไปเพียงร้อยละ 0.9 เท่านั้น ซึ่งตัวเลขดังกล่าวแสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดถึงความเหลื่อมล้ำหรือช่องว่างทางดิจิทัลที่เกิดขึ้นกับกลุ่มประชากรผู้สูงอายุและเป็นอุปสรรคในการใช้ศักยภาพของ ICT เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้เท่าเทียมกับประชากรกลุ่มอื่นๆในสังคม

เทคโนโลยีสามารถเป็นดัชนีชี้วัดได้ว่าท่านเป็นคน “รุ่น” ไต ในประเทศเยอรมนี Sachmann และ Weymann (1994) ได้นำเสนอรุ่นทางเทคโนโลยี (technological generation) ไว้ดังนี้ 1) กลุ่มที่เกิดก่อน พ.ศ. 2482 เรียกว่า “รุ่นก่อนเทคโนโลยี” 2) กลุ่มที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2482-2491 เรียกว่า “รุ่นของการปฏิวัติในครัวเรือน” 3) กลุ่มที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2492-2507 เรียกว่า “รุ่นที่มีการใช้เทคโนโลยีในครัวเรือนที่ทันสมัย” 4) กลุ่มที่เกิดหลัง พ.ศ. 2507 เรียกว่า “รุ่นคอมพิวเตอร์” แต่บัดนี้ก็มีผู้แนะนำว่าให้กำหนดรุ่นที่ 5 ไว้ด้วยว่า เป็น “รุ่นที่โตขึ้นมากับเครื่องช่วยดิจิทัล” (Tully, 2003) จะเห็นได้ว่าบุคคลแต่ละช่วงอายุนั้นเติบโตขึ้นมากับสภาพแวดล้อมของเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน จึงส่งผลถึงทัศนคติและศักยภาพของบุคคลเหล่านั้นที่มีต่อเทคโนโลยีด้วย

การวิจัยเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในประเทศเยอรมนี พบว่าผู้สูงอายุสนใจที่จะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและการเงินการลงทุน ส่วนมากผู้สูงอายุจะอ่านข่าวออนไลน์และหาข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงลงไป เช่น หาสินค้าหรือข้อควรรู้ในการเดินทาง ร้อยละ 63 ของผู้สูงอายุในประเทศเยอรมนี ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับงานอดิเรก และร้อยละ 46 ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร เช่น รับ-ส่ง อีเมลล์และสนทนา (chat) 4 ใน 10 ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตวัยสูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อกิจกรรมการเรียนรู้ ผู้สูงอายุที่ไม่ใช้อินเทอร์เน็ตอ้างว่า พวกเขาสามารถรับรู้โลกภายนอกอย่างพอเพียงแล้วจากโทรทัศน์และโทรศัพท์ และคิดว่าเป็นการลำบากเกินไปที่จะให้มาเรียนรู้และก้าวทันอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุจำนวนมากมอบหมายให้ลูกหลานเป็นผู้ช่วยค้นหาข้อมูลที่ต้องการ นอกจากนี้ การที่ผู้สูงอายุได้รับฟังข้อมูลเกี่ยวกับไวรัสคอมพิวเตอร์และอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ทางการเงิน ก็มีส่วนทำให้พวกเขาไม่อยากจะเกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตเท่าใดนัก แม้ว่าอินเทอร์เน็ตจะมีความน่าสนใจและมีประโยชน์ แต่ผู้สูงอายุก็รู้สึกว่าจะไม่ได้ให้อะไรแก่พวกเขาเท่าใดนัก (Schulze, 2003)

มหาวิทยาลัยด้านสุขภาพและวิทยาศาสตร์แห่งรัฐออเรกอน ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ทำการศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้คอมพิวเตอร์ที่บ้านของกลุ่มคนไข้ผู้สูงอายุ (มากกว่า 65 ปี) เกี่ยวกับสุขภาพ เพื่อที่จะนำ IT มาใช้ในการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนผู้สูงอายุให้มากขึ้น การศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้คอมพิวเตอร์ด้านสุขภาพ ได้แก่ แรงจูงใจ ค่าใช้จ่าย ความรู้ในการใช้ IT ระดับการศึกษา ภาษา วัฒนธรรม โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงเทคโนโลยี ซึ่งสามารถสรุปบางประเด็นได้ดังนี้ (U.S. Department of Health & Human Services, 2008).

1. คนไข้ชอบระบบที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นเรื่องเฉพาะตัวของพวกเขา ไม่ใช่ข่าวสารสุขภาพทั่ว ๆ ไป และต้องการให้มีการให้คำแนะนำและตอบโต้ในประเด็นสุขภาพเฉพาะเรื่องอย่างทันเวลา
2. คนไข้ชอบระบบที่ส่งข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมกับการใช้ในชีวิตประจำวันของพวกเขา เช่น ส่งไปยังโทรศัพท์มือถือ
3. อุปสรรคเบื้องต้นที่คนไข้ไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ คือ คนไข้ไม่ได้ตระหนักถึงประโยชน์หรือไม่เชื่อถือในคำแนะนำเกี่ยวกับคุณประโยชน์จึงมีผลทำให้ไม่ต้องการใช้
4. ปัจจัยเรื่องการเข้าถึง ความยากในการใช้ และความไม่สะดวกของระบบเทคโนโลยี นับว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการใช้เทคโนโลยีอย่างแพร่หลายของผู้สูงอายุ

5. เมื่อผู้สูงอายุมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ คนที่ไม่ชอบที่จะเปิดเผยตัวและไม่อยากถูกตัดสิน โดยเฉพาะกลุ่มคนไข้ที่เป็น HIV/AIDS หรือพวกที่มีปัญหาด้านความผิดปกติทางจิต

เป็นที่น่าประหลาดใจว่า เมื่อเปรียบเทียบการใช้อินเทอร์เน็ตระหว่างประชากรกลุ่มย่อย อันได้แก่กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้พิการ และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส จากการวิจัยของมหาวิทยาลัยออเรกอนนี้ พบว่าการใช้ IT ด้านสุขภาพของกลุ่มผู้พิการ และกลุ่มผู้ด้อยโอกาสยังดีกว่ากลุ่มผู้สูงอายุ นั้นย่อมแสดงให้เห็นว่า “ช่องว่างทางดิจิทัล” ในกลุ่มผู้สูงอายุ อยู่ในสภาพน่าเป็นห่วงไม่น้อย

4. การลด “ช่องว่างทางดิจิทัล” ในกลุ่มผู้สูงอายุ

การศึกษาในประเทศต่างๆ จำนวนมากชี้ให้เห็นสาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิด “ช่องว่างทางดิจิทัล” และนำไปสู่ความพยายามที่จะลดช่องว่างดังกล่าว

สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union: ITU) ได้จัดการประชุมสุดยอดระดับโลกว่าด้วยสังคมสารสนเทศ (The World Summit on the Information Society-WSIS) มีแผนปฏิบัติการเจนีวา (Geneva Plan of Action) ปี ค.ศ. 2003 ซึ่งกำหนดข้อสรุป 11 ข้อ อันรวมถึงบทบาทของรัฐบาลและผู้มีส่วนได้เสียในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาโดยความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศและการสื่อสาร การส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ การสร้างความรู้ ทักษะและความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ประชาชนทุกระดับ การสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยี และการเคารพ ในแตกต่างกันทางความคิดและ วัฒนธรรมของประชาชน ทั้งในระดับท้องถิ่น และระดับประเทศ เป็นต้น ซึ่งข้อสรุปต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีส่วนสนับสนุนการใช้อินเทอร์เน็ตในกลุ่มผู้สูงอายุได้ทั้งสิ้น

ประเทศไทยก็ได้จัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วง 10 ปี นับตั้งแต่ฉบับที่ 1 (IT-2000) และฉบับที่ 2 (IT-2010) โดยมีความสอดคล้องกับแผนงานและความร่วมมือในระดับนานาชาติตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น และกำลังก้าวเข้าสู่กรอบนโยบาย ICT 2020 ในทศวรรษต่อไป ส่วนแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย นั้น ปัจจุบันเป็นฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2552-2556) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “ประเทศไทยเป็นสังคมอุดมปัญญา (Smart Thailand) ด้วย ICT” วัตถุประสงค์ของแผนแม่บทฯ ฉบับที่ 2 นี้มีการกล่าวถึงการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและปัจเจกบุคคล โดยการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ ในกิจการของครัวเรือนและชุมชน รวมถึงในการแสวงหาความรู้ สร้างภูมิปัญญา การมีส่วนร่วมในระบบการเมืองการปกครอง และในการดำรงชีวิตประจำวัน เพื่อนำไปสู่การพึ่งตนเองและลดปัญหาความยากจน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้สูงอายุ ยิ่งไปกว่านั้น ยุทธศาสตร์ของแผนผู้สูงอายุแห่งชาติของประเทศไทย ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2564) ซึ่งจัดแบ่งเป็น 5 ยุทธศาสตร์ ได้กล่าวถึงการใช้ ICT เข้ามาเป็นเครื่องมือในการบริหาร

จัดการและส่งเสริมให้เกิดผลเป็นรูปธรรมได้ในหลายประการ เช่น มาตรการการให้การศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิต มาตรการส่งเสริมความรู้ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน ดูแลตนเอง เบื้องต้น และมาตรการส่งเสริม สนับสนุนสื่อทุกประเภทให้มีรายการเพื่อผู้สูงอายุ และสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้ และสามารถเข้าถึงข่าวสารและสื่อ และมาตรการสนับสนุนและส่งเสริม การศึกษาวิจัยด้านผู้สูงอายุ เป็นต้น

ผลงานเพื่อการลด “ช่องว่างทางดิจิทัล” ของประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมา เน้นการ แก้ปัญหาการเข้าถึงเป็นส่วนมาก โครงการเหล่านี้รวมถึงโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ของบริษัท ทีโอทีร่วมกับกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ต ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล และสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอและจังหวัด จำนวนรวม 8,675 แห่งทั่วประเทศ (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 2552) และโครงการศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน (telecenter) ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้ ประชาชนทั่วประเทศได้มีโอกาสเข้าถึงอินเทอร์เน็ตกันมากขึ้น

5. บทสรุป

อุตสาหกรรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่มุ่งกลุ่มเป้าหมายไปที่คนวัยหนุ่มสาวและคนมีฐานะ เราจะเห็นง่าย ๆ ได้จากโทรศัพท์มือถือที่ไม่ค่อยเอื้ออำนวยให้ผู้สูงอายุใช้งานได้สะดวก เมื่อ 10 ปีที่แล้วผู้ผลิตเทคโนโลยีมักมองว่ากลุ่มผู้สูงอายุเป็นชนชั้นสอง (marginal group) ซึ่งในยุคนี้อาจเป็นการเข้าใจผิด เพราะกลุ่มผู้สูงอายุกำลังกลับกลายเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อและมีความหมายอย่างสำคัญในสังคม

แม้ว่าประเทศไทยจะมีแนวนโยบายระยะแผนระดับชาติในการลด “ช่องว่างทางดิจิทัล” และมีการดำเนินการต่าง ๆ มาบ้างแล้วก็ตาม แต่โครงการส่วนใหญ่ไม่สามารถตอบสนองกลุ่มผู้สูงอายุ ได้มากนัก ดังที่กล่าวแล้วในตอนต้นว่า ปัญหา “ช่องว่างทางดิจิทัล” ของผู้สูงอายุในปัจจุบันไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงเทคโนโลยีเป็นหลัก แต่เป็นการขาดความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์และเหตุผลในการใช้หรือแรงจูงใจมากกว่า จะเห็นว่าเด็กและผู้ใหญ่มีโอกาสที่จะเข้าไปหาเพื่อนคุยหรือ กิจกรรมร่วมในประเด็นต่าง ๆ มากมายบนอินเทอร์เน็ต เช่น แชท เกมส์ เพลง ภาพยนตร์ แต่ กิจกรรมบนอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุยังมีอยู่น้อย ส่วนมากแล้วผู้สูงอายุชอบที่จะ สื่อสารกับบุคคลในกลุ่มอายุที่ใกล้เคียงกัน เช่น กลุ่มผู้เกษียณอายุ กลุ่มที่มีภูมิหลังด้าน การศึกษาใกล้เคียงกัน และยังชอบรับข้อมูลข่าวสารที่เป็นเรื่องเฉพาะเจาะจงหรือเป็นประโยชน์ กับตนเอง ดังนั้น การออกแบบกิจกรรมและการนำเสนอเนื้อหาข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตจึง เป็นเรื่องสำคัญ

ผู้สูงอายุหลาย ๆ คนลังเลในการที่จะเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์ โดยมักจะแก้ตัวว่า ตนไม่ใช่คนในยุคคอมพิวเตอร์ หรือไม่เห็นประโยชน์ ดังนั้น วิธีการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุจะต้องแตกต่างจากเด็ก คนหนุ่มสาวคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีโดยวิธีการลองผิดลองถูกและกระบวนการเรียนรู้จากกลุ่มเพื่อน ในขณะที่ผู้สูงอายุจะชินกับการใช้เหตุผล คิดอย่างเป็นระบบ และมีกระบวนการเป็นขั้นเป็นตอน ซึ่งเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้อย่างเป็นทางการ แต่อาจเป็นอุปสรรคต่อการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ ดังนั้น การเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุอาจเป็นการเรียนรู้ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาจเรียนจากลูกหลาน หรือจัดกลุ่มเรียนกับกลุ่มผู้สูงอายุด้วยกัน โดยจัดบรรยากาศให้เหมาะสม ไม่ให้ผู้สูงอายุเสียหน้าและเสียอารมณ์ เพราะอาจทำให้ท่านเลิกความพยายามในการเรียนได้ การสอนผู้สูงอายุ ควรเป็นการผสมผสานระหว่างการเรียน การให้ข้อมูล การสื่อสารในโลกแห่งความจริงและโลกเสมือนผสมผสานด้วยความสนุกสนานและความบันเทิง ซึ่งวิธีการนี้สามารถนำไปใช้ได้กับกลุ่มผู้สูงอายุทุกระดับสังคมและเศรษฐกิจ เพื่อช่วยกันลด “ช่องว่างทางดิจิทัล” และช่วยส่งเสริมให้ท่านสามารถพึ่งพาตนเองได้มากขึ้นและดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพและเสมอภาคกับพลเมืองกลุ่มอื่นๆในสังคม



เอกสารอ้างอิง

Roycroft, T.R. & Anantho, S. (2003). Internet subscription in Africa: policy for a dual digital divide. **Telecommunications Policy**, 27, pp. 61-74.

Schulze, E. (2003). Becoming fit for the information society with silvermedia. An education and communication service for the elderly," In: Echo Medienhaus: Das Internet ist reif. Die Generation 50 Plus entdeckt das Medium. **Wien**, pp. 155–164.

Tully, C. (2003). Growing up in technological worlds," **Aus Politik und Zeitgeschichte, Beilage zu "Das Parlament"**, (7 April), pp. 32–40.

U.S. Department of Health & Human Services. (2008). **Barriers and Drivers of Health Information Technology Use for the Elderly, Chronically Ill, and Underserved**. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2552. <http://www.ahrq.gov/clinic/tp/hitbartp.htm#Report>.

USC Annenberg. (2009). **World Internet Project Report**. Center for the Digital Future.

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (2552). โครงการอินเทอร์เน็ตเห็ดตำบล สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2552. http://www.tot.co.th/index.php?option=com_content&task=view&id=445&Itemid=1297.

แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2564)